



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Registro: 2025.0000332816**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000710-73.2023.8.26.0009, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VIVIANE LEITE DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada CLARO NXT TELECOMUNICAÇÕES LTDA.

**ACORDAM**, em 32ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "DERAM PARCIAL JULGAMENTO AO RECURSO. V.U.", de conformidade com o voto do Relator(a), que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), CLAUDIA MENGE E J.B. PAULA LIMA.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

**MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES**

**Relator**

**Assinatura Eletrônica**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

**Apelação Cível nº 1000710-73.2023.8.26.0009**

**Apelante: Viviane Leite da Silva**

**Apelado: Claro Nxt Telecomunicações Ltda**

**Comarca: São Paulo**

**Voto nº 23.385**

AÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Prestação de Serviços de Telefonia - Autora que alega que a ré incluiu indevidamente seu nome no cadastro de inadimplentes por débito que alega desconhecer - Sentença de improcedência - Insurgência da autora – Parcial acolhimento – Ré que não se desincumbiu do ônus probatório que lhe competia quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil – Espelhos de telas de sistema juntadas com a contestação que não se mostram suficientes para comprovar a existência do débito cobrado – Inexigibilidade do débito que deve ser reconhecida – Dano moral in re ipsa pela inscrição indevida - Valor pleiteado pela autora que, no entanto, se mostra excessivo – Indenização fixada em R\$ 5.000,00 que se mostra razoável e adequada ao caso concreto, atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, e está em consonância com os valores fixados por esta Câmara, em caso semelhantes Sentença reformada – Recurso parcialmente provido.

Cuida-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 241/244, cujo relatório se adota, que JULGOU IMPROCEDENTE o pedido inicial, e condenou a autora a arcar com as custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a justiça gratuita.

A autora ajuizou a ação, alegando que “tentou realizar compras a prazo na Loja Caedu. No entanto, teve seu crédito negado, sendo surpreendida com a informação de que constavam negativas em seu nome junto aos órgãos de proteção ao crédito, por transações que não havia realizado.” Aduz que verificou, junto ao “Serasa/SPC/SCPC”, que as negativas são referentes a diversos

contratos. Esclarece que “manteve relação jurídica com a empresa Requerida utilizando uma linha telefônica por um lapso de tempo, contudo, solicitou a portabilidade da linha, a qual fora realizada, acredita-se então que os valores em aberto são decorrentes de multa por fidelidade. Não obstante, a autora relata estar recebendo inúmeras ligações inoportunas, por parte da empresa ré, das quais vem lhe gerando muito estresse e ansiedade, pois estão lhe cobrando uma dívida que por sua vez não é de seu conhecimento. Ademais, ainda relata ter passado por situação EXTREMAMENTE CONSTRANGEDORA E HUMILHANTE, ao tentar emitir um cartão de crédito que lhe foi oferecido em loja da qual não consegue fazer compras à vista, e teve o mesmo recusado por conta da negativação.” Diante disso, requereu a declaração de inexistência dos débitos, relativos aos contratos de números: “324461408D19120200305251, no valor de R\$ 33,33 (trinta e três reais e trinta e três centavos); e nº 324461408N19120187258321, no valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais); e nº 4461408O19120174469141, no valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais); e nº 324461408919120161754431, no valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais); e nº 324461408819120149116031, no valor de R\$ 51,15 (cinquenta e um reais e quinze centavos)”, bem como a declaração de nulidade do apontamento, “pela falta da notificação prévia da inscrição nos órgãos de proteção ao crédito, bem como pela falta de Certeza, Liquidez e/ou Exigibilidade”, além da condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, em valor não inferior R\$ 52.800,00, correspondente a 40 salários mínimos.

Irresignada, a autora apelou (fls. 247 e ss.), alegando que “A sentença foi toda fundamentada em telas sistêmicas juntadas pela Apelada, porém, tais telas demonstram a facilidade em adulterar e colocar qualquer informação.” Assevera que a ré não juntou os contratos, e que não pode prevalecer a r. sentença “onde se considera tão somente telas sistêmicas como meio de provas, fatos articulados pela parte requerida, ora Apelada, sem permitir a Apelante, o exaurimento de todos os meios de defesa de que dispõe para sua ampla defesa.” Afirma que “a r. sentença deve ser REFORMADA, pois o processo em tela padece de vício procedimental, ante a grave violação aos princípios constitucionais da ampla defesa e devido processo legal e da imparcialidade do juiz.” Sustenta a inexistência dos débitos, e

que “as informações trazidas pelo réu são contraditórias entre si e inconsistentes em relação ao suposto débito cobrado nos órgãos de proteção ao crédito, cujo valor não coincide com as informações trazidas aos autos, além de não juntar nenhum documento probatório em sua contestação.” Assevera que a “simples inscrição ou manutenção nos cadastros de proteção ao crédito, feita de forma indevida, é causa geradora de danos morais, passíveis de indenização.” Pleiteia a reforma da sentença.

O recurso foi processado, com a apresentação de contrarrazões a fls. 270/282.

**É o relatório.**

O recurso, respeitada a convicção da MMª Juíza que proferiu a sentença, merece parcial acolhimento.

A autora ajuizou a presente demanda alegando que teve seu nome indevidamente inscrito em cadastro de inadimplentes, e que desconhece os débitos cobrados pela ré.

A ré, por outro lado, sustentou a legitimidade e a regularidade das cobranças.

Ocorre que a ré não comprovou, de forma inequívoca, a existência e a exigibilidade dos débitos, sendo que os espelhos das telas de sistema juntados no corpo da contestação (fls. 54/57), não se mostram suficientes e aptos para tanto, por se tratar de documentos produzidos unilateralmente pela ré.

A falta de comprovação pela apelada dos fundamentos contratuais da exigência, autoriza concluir que os débitos, em realidade, inexistem. E, nesse caso, é impositiva a declaração de inexigibilidade.

Nesse sentido, já decidiu esta E. 32ª Câmara:

*“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por prejuízos morais – Não provada a contratação, está autorizada a declaração de inexigibilidade, nos termos da lei vigente – Pretensão à reparação civil – Ausência de negativação - Preservação do nome do autor em plataforma digital – Serasa Limpa Nome - Dano moral não*

*evidenciado – Procedência parcial da ação mantida, mas com elevação do valor arbitrado para honorários de advogado – Recurso provido, em parte.” (Apelação 1003058-61.2024.8.26.0322; Relator(a): Caio Marcelo Mendes de Oliveira; Comarca: Lins; Órgão julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 19/02/2025; Data de publicação: 19/02/2025)*

*“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA – Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenizatória por danos morais – Autor que afirmava na exordial desconhecer qualquer débito pendente com a ré, havendo negatificação de nome - Insurgência contra a sentença de improcedência da ação proposta - Contratação não provada, escusando-se a concessionária de apresentar na contestação as faturas pendentes de quitação – Ônus da prova que era dela - Pretensão à reparação civil – Ausência de negatificação - Serasa limpa nome - Ausência de divulgação ou negatificação - Preservação do nome do autor em plataforma digital - Sentença alterada - Recurso provido, em parte.” (Apelação 1176251-41.2023.8.26.0100; Relator(a): Caio Marcelo Mendes de Oliveira; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 13/02/2025; Data de publicação: 13/02/2025)*

No mesmo sentido:

*“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com ação de indenização por danos morais. Inclusão do nome da autora no cadastro de devedores inadimplentes por indicação da ré. Sentença de improcedência dos pedidos. Apelo da autora. Ausência de prova da origem do débito, a qual deveria ter sido produzida pela apelada. Contrato de adesão a cartão de crédito que não traz a informação sobre o número do contrato, tampouco sobre o valor do débito cobrado. Meros “prints” de tela de computador que não se prestam a comprovar as alegações deduzidas na contestação, uma vez que foram produzidos e editados de forma unilateral pela apelada. Dívida declarada inexigível. Dano moral. Anotações restritivas preexistentes. Apelante que não comprovou que as outras anotações são indevidas. Danos morais não caracterizados. Inteligência da Súmula nº 385 do C. STJ. Sentença reformada em*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

*parte apenas para declarar a inexigibilidade do débito. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.*” (Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo - 18ª Câmara de Direito Privado - Apelação nº 1021694-83.2015.8.26.0001, da Comarca de São Paulo)

Assim, sendo certo que o ônus da prova da regularidade e legitimidade é da requerida, pela aplicação do artigo 6º, inciso VIII, do CDC, de rigor a declaração da inexistência dos débitos em questão.

O documento de fls. 40/42, trazido aos autos pela autora/apelante, demonstra a efetiva inscrição do seu nome nos cadastros de inadimplentes. A inscrição de dívida inexistente em cadastro de inadimplentes mantido por órgão de proteção ao crédito, como se deu no caso, enseja danos morais *in re ipsa*, como disposto na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

*“AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO CIVIL E PROCESSO CIVIL. CONTRATO. CERCEAMENTO DE DEFESA. INEXISTENTE. NECESSIDADE. REEXAME. SÚMULA Nº 7/STJ. DANO MORAL. PESSOA JURÍDICA. OCORRÊNCIA. INDENIZAÇÃO. (...). 4. No caso em apreço, o acórdão recorrido está em conformidade com o atual entendimento do Superior Tribunal de Justiça de que, na hipótese de inscrição indevida em cadastro de inadimplentes, há dano moral in re ipsa, ainda que se trate de pessoa jurídica. Precedente. 5. Agravo interno não provido.”* (AgInt no Ag. em REsp nº 2235389 SP, Relator: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, j. 05/06/2023).

*“AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ALEGADA AFRONTA AOS ARTIGOS 403 DO CC E 373, INCISO I, DO CPC DE 2015. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 282/STF. PROTESTO INDEVIDO. OCORRÊNCIA. SÚMULA N. 7/STJ. DANOS MORAIS. CABIMENTO. SÚMULA N. 83/STJ. AGRAVO NÃO PROVIDO. (...). 3. Ademais, o entendimento desta Corte é no sentido de que, não sendo legítima a inscrição do nome da pessoa em órgãos de proteção ao crédito, presume-se o dano: "Nos casos de protesto indevido de título ou inscrição irregular em cadastros de*

*inadimplentes, o dano moral se configura in re ipsa, isto é, prescinde de prova, ainda que a prejudicada seja pessoa jurídica" (REsp n. 1.059.663/MS, Relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, DJe 17/12/2008). Incidência da Súmula 83 do STJ. 4. Agravo interno a que se nega provimento." (AgInt no Ag. em REsp nº 2.036.813 SC, Relator: Ministro Luis Felipe Salomão, j. 09/08/2020).*

Ademais, a autora/apelante, não indica outros lançamentos referentes a débitos preexistentes, e a ré/apelada, sequer imputa a condição de devedora contumaz à autora, de forma que não há aplicação da Súmula 385 do STJ ao presente caso.

Assim, sendo indevida e única a inscrição no cadastro de inadimplentes, restam configurados danos morais *in re ipsa*, que devem ser indenizados.

Nesse sentido:

*“APELAÇÃO. FORNECIMENTO DE ENERGIA. Ação declaratória de inexistência de débito e condenatória de indenização por danos morais. Débito não reconhecido. Inscrição em cadastro de inadimplentes. Sentença de improcedência. Insurgência da autora. - Vínculo contratual. Espelhos de telas extraídas do banco de dados da ré que não comprovam a relação contratual entre as partes. Débito destituído de fundamento causal. - Danos morais. Ocorrência. Indevida inscrição em cadastro de inadimplentes. Dano in re ipsa. Indenização arbitrada no valor de R\$ 8.000,00. Critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO EM PARTE.” (Apelação 1091724-96.2022.8.26.0002; Relator(a): Claudia Menge; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 03/02/2025; Data de publicação: 03/02/2025)*

No entanto, o valor postulado pela autora, se mostra excessivo

Não há critérios predeterminados para a fixação do valor da indenização, que deve ser tal que traga alguma compensação à vítima, sem constituir fonte de enriquecimento sem causa. Assim, considerando o caso concreto e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, afigura-se razoável a fixação em R\$ 5.000,00, valor que está em consonância com o que tem sido fixado por esta E. 32ª Câmara,

em casos semelhantes:

*“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Autora pretende a declaração de inexigibilidade de débito e indenização por danos morais por negativação indevida. Sentença de parcial procedência. Apelo da ré. Valor do preparo recursal. Recolhimento a menor. Valor irrisório. Preponderância da função pública desempenhada pela jurisdição. Precedentes. Recurso conhecido. Intimação da apelante para efetuar o pagamento complementar das custas de preparo em 15 (quinze) dias, sob pena de inscrição na dívida ativa. Mérito. Relação de consumo. Fato constitutivo do direito autoral comprovado. Pagamentos das faturas realizados através de depósitos judiciais. Inclusão indevida em cadastro restritivo de crédito. Dano moral in re ipsa. Indenização devida. Valor indenizatório fixado em primeiro grau suficiente a reparar os prejuízos experimentados, sem configurar locupletamento ilícito por parte da autora. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.”* (Apelação 1040409-62.2014.8.26.0114; Relator(a): Mary Grün; Comarca: Campinas; Órgão julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 30/01/2025; Data de publicação: 31/01/2025)

*“APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Ação declaratória de inexigibilidade de débito e condenatória de indenização por danos morais. Anotação negativa por débito que se afirma inexistente. Sentença de parcial procedência. Insurgência da corrê e do autor. - Anotação negativa. Providência destituída de causa. Inexistente comprovação da existência do débito. Ilícitude que atrai obrigação de indenizar. - Danos morais. Ocorrência. Indevida inscrição em cadastro de inadimplentes. Dano in re ipsa. Ausência de anotação negativa anterior ao tempo da inscrição aqui discutida. Não incidência da súmula nº 385 do C. STJ. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00, conforme critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada em parte. RECURSO DE APELAÇÃO DESPROVIDO. RECURSO ADESIVO PROVIDO EM PARTE.”* (TJSP; Apelação Cível 1004883-78.2021.8.26.0408; Relator (a): Claudia Menge; Órgão Julgador: 32ª





**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

Câmara de Direito Privado; Foro de Ourinhos - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/08/2024; Data de Registro: 23/08/2024)

*“APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. Ação declaratória de inexigibilidade de débito e condenatória de indenização por danos morais. Contrato de prestação de serviços não celebrado. Inscrição de dívida em órgão de proteção ao crédito. Sentença de procedência. Insurgência das partes. - Vínculo contratual. Comprovação insuficiente. Ausência de exibição das faturas ou de regularidade da titularidade da linha telefônica. Débito inexigível. - Danos morais. Ocorrência. Indevida inscrição em cadastro de inadimplentes. Dano in re ipsa, Indenização arbitrada em R\$ 2.000,00 majorada para R\$ 5.000,00, porquanto adequada e suficiente conforme critérios de razoabilidade e proporcionalidade. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PROVIDO.”* (TJSP; Apelação Cível 1079367-50.2023.8.26.0002; Relator (a): Claudia Menge; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/08/2024; Data de Registro: 22/08/2024)

*“RECURSO DE APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. Fornecimento de energia elétrica. Ação declaratória de inexistência de débito e condenatória de indenização por danos morais. Inscrição de nome em cadastro de inadimplentes. Sentença de procedência. Insurgência da autora. - Danos morais. Indevida inscrição em cadastro de inadimplentes. Dano in re ipsa. Indenização arbitrada em R\$ 2.000,00 majorada para R\$ 5.000,00, porquanto adequada e suficiente conforme critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada nesse ponto. RECURSO PROVIDO.”* (TJSP; Apelação Cível 1062242-93.2023.8.26.0576; Relator (a): Claudia Menge; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2024; Data de Registro: 13/11/2024)

Ante o acolhimento do recurso, invertem-se os ônus de sucumbência, devendo a ré arcar com as custas e despesas processuais, bem como com honorários advocatícios que ora se fixa, em 20% do valor da condenação.

Isto posto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
São Paulo

fundamentação acima.

**MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES**

**Relator**